

BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Mức độ ảnh hưởng			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mục tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
I. Các yếu tố nội bộ									
1	Nguồn nhân lực	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng công chức, viên chức, người lao động của Sở VHTT&DL còn hạn chế, một số công chức, viên chức phải kiêm nhiệm nhiều công việc, lĩnh vực. Số lượng hồ sơ và các công việc cần giải quyết theo yêu cầu của tổ chức cá nhân nhiều. - Trình độ của công chức, viên chức chưa đồng đều. 	x				<ul style="list-style-type: none"> - Đề nghị tạo điều kiện bổ sung nhân lực phù hợp với vị trí công tác. - Thực hiện đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn (tự đào tạo hoặc đào tạo bên ngoài) 	Đảm bảo nhân lực đáp ứng yêu cầu công việc	
2	Trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> - Trang thiết bị như máy tính, máy in không đáp ứng được yêu cầu công việc do quá cũ, hay bị hỏng. - Chất lượng thiết bị kém, đôi khi còn bị lỗi, bị virus, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ, công việc. - Chất lượng hệ thống Internet còn nhiều hạn chế. 	x				<ul style="list-style-type: none"> - Đề nghị trang bị mới thiết bị như: máy tính, máy in, máy scan, tủ đựng tài liệu, hồ sơ lưu trữ. - Thường xuyên bảo dưỡng trang thiết bị và cung cấp phần mềm diệt virus, nâng cấp hệ thống Internet 	Bảo đảm đủ trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn	
II. Các yếu tố bên ngoài									
1	Môi trường pháp lý (Văn bản quy phạm pháp luật của các lĩnh vực)	Nhiều và liên tục thay đổi, gây khó khăn trong quá trình thực hiện	x				Thường xuyên cập nhật các VBQPPL để có căn cứ giải quyết đúng quy định của pháp luật	Thực hiện đúng quy định của VBQPPL hiện hành	
2	Việc ứng dụng giải quyết dịch vụ công trực	- Phải mất thời gian để sửa đổi, cập nhật các quy trình giải	x			- Việc giải quyết hồ	- Bố trí thời gian, nhân lực để kịp thời sửa đổi, cập	- Đáp ứng với các yêu	

	tuyên; một cửa, một cửa liên thông...	<p>quyết công việc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phải bố trí công chức tham gia tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa. - Đào tạo cán bộ để thực hiện giải quyết hồ sơ online - Đầu tư trang thiết bị, cơ sở hạ tầng, xây dựng phần mềm... - Khó khăn trong việc thẩm xét hồ sơ online nhất là đối với các hồ sơ dày, nhiều lĩnh vực hoặc tính chính xác, hợp lệ của hồ sơ 				<p>sơ được nhanh gọn hơn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thuận lợi trong quá trình theo dõi, tổng hợp tình hình xử lý hồ sơ. - Thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ 	<p>nhất các quy trình giải quyết công việc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bố trí hợp lý công chức tham gia tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa để tránh ảnh hưởng đến thời gian xử lý công việc ... - Cử công chức, viên chức tham gia khóa đào tạo để thực hiện giải quyết hồ sơ online. - Bố trí nguồn lực để đầu tư trang thiết bị, cơ sở hạ tầng, xây dựng phần mềm... 	<p>câu của Chính phủ về áp dụng dịch vụ công trực tuyến; một cửa, một cửa liên thông...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bảo đảm hiệu quả, hiệu lực của hoạt động hành chính công 	
3	Việc giải quyết các hồ sơ liên thông	<p>Không rõ ràng về thời gian thực hiện đối với mỗi cấp gây chậm thời gian trả kết quả cho khách hàng, khó quy trách nhiệm thực hiện khi xảy ra</p>	x			<p>Giải quyết hồ sơ thuận lợi, quy định rõ trách nhiệm của từng đơn vị tham gia giải quyết TTHC</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kiến nghị, đề xuất thực hiện phân công rõ trách nhiệm, thời gian thực hiện đối với các TTHC liên thông. - Xây dựng quy trình quy định rõ cách thức, thời gian thực hiện TTHC 	<p>Đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng</p>	

III. Nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm

1	Yêu cầu của Chính phủ, các bộ ngành và UBND tỉnh, Sở VH TT&DL tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ các quy định hiện hành về chất lượng, thời gian xử lý hồ sơ, đáp ứng mong đợi của các tổ chức, cá nhân liên quan: + Để bảo đảm thời gian có thể dẫn đến trường hợp xử lý hồ sơ không cẩn thận, sai lỗi hoặc không có thời gian để xử lý các công việc khác. 	x				<ul style="list-style-type: none"> - Bổ sung đầy đủ nguồn lực để bảo đảm việc tuân thủ các quy định hiện hành và đáp ứng mong đợi của các tổ chức, cá nhân liên quan 	<p>Bảo đảm việc tuân thủ pháp luật hiện hành</p>	
---	--	---	---	--	--	--	---	--	--

		- Về ứng dụng giải quyết dịch vụ công trực tuyến; một cửa, một cửa liên thông...: (các rủi ro và cơ hội nêu tại mục 1.3)						
2	Ngày càng thỏa mãn nhu cầu của tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác	<ul style="list-style-type: none"> - Trả không đúng thời gian quy định - Sai sót trong kết quả thực hiện - Người dân không hài lòng về thái độ thực hiện của công chức, viên chức có liên quan 	x				<ul style="list-style-type: none"> - Chủ động thực hiện theo dõi, đo lường sự thỏa mãn của khách hàng để nắm bắt và có biện pháp, hành động kịp thời đối với những sự không thỏa mãn cụ thể của khách hàng - Thường xuyên trao đổi, giáo dục nâng cao tinh thần trách nhiệm của công chức trong việc thực hiện giải quyết các yêu cầu của tổ chức, cá nhân 	Nâng cao sự thỏa mãn nhu cầu của tổ chức/cá nhân
3	Thực hiện nghiêm túc việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã xây dựng	Không thực hiện việc duy trì, cải tiến HTQLCL đã được xây dựng hoặc duy trì một cách hình thức, đối phó không đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống	x				<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu các bộ phận liên quan thực hiện theo đúng yêu cầu của tiêu chuẩn TCN ISO 9001:2015 và các quy định trong hệ thống tài liệu đã được xây dựng - Nghiêm túc thực hiện các yêu cầu khắc phục, cải tiến của Đoàn kiểm tra của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng và các Đoàn kiểm tra về cải cách thủ tục hành chính của UBND tỉnh. 	Đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng